



Une invention belge tourne l'installateur en ridicule... ou quand même pas ?

Imaginez-vous qu'il existe une montre bon marché et fiable qui nous avertit infailliblement du fait que nous allons tomber malade. Elle le fait à temps, de sorte que nous pouvons encore prendre les dispositions nécessaires. Sans que nous ne l'apercevions, elle observe les principaux paramètres sanitaires de notre corps et les consigne dans une mémoire électronique. Plus de défaillances cardiaques, pas d'hypertension, de diabète ou de cancer ; nous recevons toujours au moment opportun un signal qui nous permet de procéder aux corrections nécessaires. Au moyen de son ordinateur sans fil, le médecin peut lire le contenu du dispositif. Nous ne pouvons évidemment plus mentir quant au nombre de cigarettes, de pommes frites nappées de sauce grasse ni de la quantité d'alcool que nous consommons chaque semaine, car la montre enregistre toutes ces informations. Cela ne semble être qu'un projet lointain, mais c'est plus près que nous ne pensons. Quoi qu'il en soit, une récente invention belge a réalisé cette idée au niveau de l'industrie du chauffage : un capteur de corrosion disposant d'une mémoire pour des installations de chauffage et de refroidissement. Un petit appareil qui donne l'alerte bien avant l'apparition de problèmes dus à des dépôts de saletés, de rouille, de magnétite etc. Et il est doté d'une mémoire infaillible qui peut simplement être lue à l'aide d'un ordinateur. Ouille, que faire maintenant et trouvons-nous cela positif ?

FICHE DE DIAGNOSTIC

Dans le secteur automobile, on a vu ces dernières décennies l'apparition et la généralisation de l'électronique à capteurs. Actuellement, un technicien d'entretien peut détecter avec son ordinateur toute erreur possible, ou presque, à l'aide de la fiche de diagnostic et on peut de plus en plus souvent voir sur notre tableau de bord que la pression des pneus n'est plus ce qu'elle devrait être... Dans le secteur du chauffage, nous constatons la même évolution : les chaudières modernes ont des visuels montrant au client la situation du moment, ainsi que tout ce qui n'est pas en ordre. Oui, dans la chaudière. Mais non pas dans l'installation elle-même, ni dans les tubes, les radiateurs, l'intérieur de la pompe etc. Et c'est précisément là que nous constatons davantage de problèmes, du fait que ces systèmes modernes sont devenus de plus en plus sensibles aux pannes. Ces chaudières légères actuelles ne sont en rien comparables aux gros monstres de jadis ; la robinetterie et les soupapes sont devenues plus compactes et ces pompes électroniques semblent être faites pour retenir la magnétite..., ce qui n'est évidemment pas vrai, mais elles y sont quand même plus sensibles... ! Nous avons bien sûr fait des progrès à un nombre très important de niveaux (le rendement, l'émission dans l'environnement, la convivialité de l'entretien, le poids, la facilité du montage...), mais toute médaille a son revers. Telle est la raison pour laquelle nous constatons actuellement beaucoup plus de pannes liées à la corrosion (comme au tartre) qu'autrefois. L'installateur et le technicien d'entretien ne pouvaient que le constater sans être capables d'y remédier. Comment expliquer en effet au client que ces machines modernes sont moins fiables ? Et cela est-il vraiment le cas ? Et pourquoi, en fait ? N'aviez-vous pas raconté au client que cette nouvelle chaudière était le fin du fin

? Qu'est-ce qui se passe exactement ? Chaque installation, devons-nous bientôt la remplir de produits chimiques ? De grâce, non ! Ce serait un beau gâchis. Autant avaler chaque matin des kilos de médicaments dans l'espoir de ne jamais tomber malade. Qui serait disposé à subir une cure préventive de chimiothérapie dans l'espoir d'échapper au cancer ? Voilà.

RÈGLES ÉLÉMENTAIRES

Mener une vie saine est la meilleure façon d'éviter toute maladie. Cela vaut également pour une installation de chauffage. Dans un numéro suivant, nous expliquerons pourquoi les choses tournent parfois mal et quelles sont les interventions préventives permettant d'avoir le moins de problèmes possibles. Si vous observez quelques simples règles élémentaires, le risque de pannes sera très limité.

ERREURS

Parfois, cependant, les gens font des erreurs : le technicien fut appelé ailleurs au mauvais moment et il oublia d'adapter la pression préliminaire du vase d'expansion. Ou il ne savait peut-être plus exactement comment il fallait faire cela. Ou quelqu'un avait oublié que le vase d'expansion devait être suffisamment grand. Oui, souvent, ces vases d'expansion intégrés dans des chaudières murales sont vraiment trop petits. Ou il n'y avait juste pas de place pour la pompe de circulation, donc on la mettait dans la conduite de retour et, oui... par hasard avec le côté de pression sur le raccordement du vase d'expansion, de sorte que le zéro était mal placé. Et qu'en était-il déjà de la diffusion d'oxygène ? Ces tubes modernes en matière synthétique étaient quand même tous étanches à l'oxygène, n'est-ce pas ? Est-ce réellement le cas ? Et quoi des tuyaux flexibles en caoutchouc, alors ? Quand votre installation est sous pression, comment cet oxygène peut-il donc y pénétrer ? Cela ne semble pas logique, pour le moins... nous y reviendrons.

CAPTEUR

Depuis peu, il existe un capteur de corrosion breveté. Parce que la corrosion et la formation de saletés qui y est liée, sont devenues les problèmes le plus ignorés de la technique de chauffage moderne. Ce capteur fait des mesurages, il consigne toutes les données dans sa mémoire et il avertit à temps de toute calamité. De ce fait, un entretien prédictif est possible et on ne doit plus attendre jusqu'à ce que les choses tournent mal. Cela permet aux techniciens d'entretien de mieux planifier leur travail. Le nombre de « pannes catastrophiques » irrégulières, urgentes et imprévues diminue. Pour d'autres domaines problématiques (entre autre liés au tartre), des capteurs similaires sont dans le dernier stade de la mise au point. Mieux vaut prévenir que guérir.

PIONNIERS

L'entreprise Resus, qui a conçu ce nouveau capteur, ne s'adresse pas à des revendeurs discount, ni à des bradeurs, ni à des firmes du type « travail bâclé, argent vite gagné ». Resus cherche des entreprises d'installation qui donnent vraiment la priorité à la qualité, à la fiabilité et à la durabilité. Par le biais de dépliants spécifiques et d'autres instruments de marketing intelligents, Resus aide ces installateurs à mieux se définir auprès de leur client.

Le bon client, le client que tout le monde veut avoir, cherche en effet et avant tout une installation de chauffage qui fonctionne bien, sans pannes inutiles et sans réparations prématurées. C'est aussi simple que ça ! Nous connaissons des installateurs qui font volontiers de telles installations, qui demandent un prix correct à leurs clients et, surtout : qui obtiennent également ce prix. Il est évident que certaines personnes ne veulent que le prix le plus bas, mais ceux-là auront donc une qualité qui sera tellement basse, qu'il vaut mieux ne pas en parler. Êtes-vous cet installateur qui prend plaisir à de tels prix bas (et à la qualité correspondante) ? Cela ne profite à personne : l'installateur n'aura pas de marge bénéficiaire et l'utilisateur lui-même aura souvent très vite des problèmes qui n'entraîneront que d'interminables discussions quant à la responsabilité. Notre secteur se passe sans problèmes d'une telle mauvaise publicité. Les prix dans le secteur du bâtiment sont déjà suffisamment exposés à des pressions à la baisse, que nous n'avons aucun intérêt à maintenir cette spirale négative. Il n'est vraiment pas nécessaire que ce soit fait vite et au rabais.

MAUVAISE RÉPUTATION

Et oui, l'utilisateur final se renseigne de plus en plus, lors des foires ou, plus grave encore, sur l'internet. En soi, il n'y a rien à redire à cela, mais le client n'a souvent pas les prérequis nécessaires pour bien pouvoir placer les informations qu'il lit. Et il lui manque presque toujours l'expérience nécessaire pour bien évaluer les choses. La qualité des « informations objectives » données par certains « sites web d'information » est d'ailleurs souvent fort discutable. Il est donc plus que jamais nécessaire de s'informer très bien en tant que professionnel, de savoir vraiment de quoi on parle et également de pouvoir l'expliquer. Soyons honnêtes : ce dernier point laisse parfois à souhaiter. Bon installateur, mais mauvais vendeur ? Comment le professionnel compétent se distingue-t-il du médiocre ? Comment expliquer au client que votre installation pourra bel et bien durer toute une vie, sans pannes inutiles ?

(PAS ENCORE) OBLIGATOIRE

Voici quelques décennies, les installateurs de systèmes électriques prévoyaient sur leur tableau électrique seulement un disjoncteur et quelques fusibles. Un interrupteur différentiel ? ... oui, j'en ai déjà entendu parler, mais ce n'est quand même pas obligatoire ? À cette époque-là, non... mais entre-temps cette obligation existe. Il n'y a pas si longtemps que pas mal d'électriciens jetaient l'anathème sur ces maudits interrupteurs différentiels, car ceux-ci ne faisaient que causer des problèmes. Actuellement, depuis que nous avons accepté que ces dispositifs permettent de sauver des vies, l'interrupteur différentiel a pleinement acquis droit de cité. Dans le monde du chauffage, nous n'avons jamais dû nous occuper de problèmes de corrosion. Aujourd'hui, cela n'est plus possible, vu l'augmentation des problèmes liés à la corrosion. Il y a heureusement de plus en plus de professionnels qui effectuent des contrôles de la corrosion. Même si vous êtes sûr que vous n'avez fait aucune erreur, vous n'êtes jamais certain que votre client lui-même ne fera pas de bêtises avec votre installation. Allez-vous, en tant qu'installateur, attendre jusqu'à ce que la prévention de la corrosion soit devenue obligatoire, ou voulez-vous vous distinguer dès à présent au niveau de la qualité en prenant un pas d'avance sur vos concullègues ?

Mesurer, c'est savoir, la qualité profite à tout le monde et, que disait-on déjà... prévenir vaut mieux que guérir. Ne serait-ce pas utile d'y réfléchir ?

PS : la prévention de la corrosion n'est pas gratuite, mais elle ne coûte pas cher non plus.

L'intervention coûte en moyenne 2 à 3% du total des composantes d'un nouveau système domestique ou quelque 5% du coût lorsqu'on ne fait que remplacer la chaudière. Plus l'installation est grande, moins la prévention est onéreuse : pour des systèmes vraiment importants, il s'agit de moins de 0,1% du coût du système...

